

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Andreas, Kaplan M., Haenlein Michael (2010). *User of The World, Unite! The Challenges and Opportunities of Media sosial*. Business Horizon 53(1). p. 61.
- Breakendridge, Solis, *Putting the Public Back in Public Relations : How Media sosial is Reinventing the Agging Business of PR*, New Jersey: Pearson Education, 2009.
- Bungin, Burhan. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Cetakan ke-5. Jakarta: Kencana .
- Bungin, Burhan. (2015). *Komunikasi Pariwisata (Tourism Communication): Pemasaran dan Brand Destinasi*. Jakarta : Pranadamedia Group.
- Dan, Zarella. (2010). *The Media sosial Marketing Book*. USA: Oreilly Media.
- Denzin, Norman K, (2002). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*.
- Herimanto, Bambang dkk. (2007). *Public Relations dalam Organisasi*. Cetakan I, Yogyakarta : Santusta.
- Mayfield, Anthony. (2008). *What is Media sosial?. United Kingdom: Icrossing*.
- Moleong L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Edisi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazier. 1997. *Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus dan Masalah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazier. 2005. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Onggo, Bob Julius. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta: PT. Media ElexKomputindo (Gamedia Group)
- Sherman and Smith. A. S. (2013). *Media sosial Engagement for Dummies*. New Jersey: John Willey & Sons Inc.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Solomon, Michael. R. (2015). *Consumer Behaviour: Buying, Having and Being*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suriasumantri, Jujun S. (2001). *Filsafat Ilmu: Sebuah Pengantar Populer*. Pustaka Sinar Harapan.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.

JURNAL

- Brodie, Rocerick J. Ana Ilic, Biljana Juric, dan Lina Hollebeek. (2011). *Customer Engagement in a Virtual Brand Community : An Exploratory Analysis*.
- Dessart, Laurence, Cleopatra Veloutsou, dan Anna Morgan Thomas. (2015). *Consumer Engagement in Online Brand Communities: A Media sosial Perspective*.
- Farook, F. Satwa dan Nilam Abeysekara. (2016). *Influence of Media sosial Marketing on Customer Engagement*. *International Journal of Business and Management Invention*.

- Mulawarman dan Nurfitri. (2017). Perilaku Pengguna Media sosial beserta Implikasi Ditinjau dari Perspektif Psikologi Sosial Terapan. *Buletin Psikologi* Vol 25 No 1,36-44. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- Murchardie, Brian Garda, dkk. (2016). *Effect of Media sosial Marketing on Customer Engagement and Its Impact on Brand Loyalty in Caring Colours Cosmetics Martha Tilaar*. *Jurnal Vo 7 No 1*. Binus University.
- Novayana, Wilda dan Mirana Hanathasia. (2016). Penerapan Komunitas Merek Organisasi Non-Profit dari Perspektif Sosial *Marketing Public Relatiions* (Studi Komunitas Merek "Sahabat Ombudsman"). Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC. Jakarta: Universitas Bakrie diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/172149-ID-penerapan-komunitasmerek-organisasi-non.pdf>
- Nungraheni, Catherina Intan. (2012). Pengaruh Customer Engagement melalui Media Social Terhadap Kepercayaan Merek: Studi pada Facebook Sunsilk Indonesia
- Puntoadi, Danis, (2011). *Menciptakan Penjualan Melalui Media sosial*, Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Vivek, Shiri D. Sharon E. Beatty, and Robert M. Morgan. (2012). *Customer Engagement: Exploring Customer Relationships Beyond Purchase*.

ONLINE

www.myhotelfinder.com diakses pada 12 Maret 2019

www.instagram.com/myhotelfinder diakses pada 27 Februari 2019

www.press.Myhotelfinder.com/history/ diakses pada 19 Maret 2019

www.agoda.com/info/about-agoda diakses pada 19 Maret 2019

www.databoks.katadata.co.id dilansir pada 09 April 2019

<https://dailysocial.id/author/bamsgenx> diakses pada 13 April 2019

<http://www.djokokurniawan.com/kepuasan-pelanggan/customer-engagement/> diakses pada 18 April 2019

<http://bbs.binus.ac.id/management/2017/08/perlunya-customer-engagementdalam-media-sosial-organisasi-bisnis-2/> diakses pada 13 April 2019